

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Noviembre 2022

Contenido

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ	2
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	5
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO	6
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO	7
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	7
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN).....	8
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO...9	
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	10
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	11
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	12
14. PENDIENTES.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

Empresa Metro de Bogotá

Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

Informe estadístico del comportamiento de las PQRSD

Noviembre de 2022

La Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano en concordancia con las políticas distritales.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010: *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital”*, y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Por lo anterior, a continuación, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en la Empresa Metro de Bogotá (EMB) durante el mes de octubre de 2022.

Este documento se realiza con base en los criterios establecidos en la Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ

En este acápite se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, de acuerdo con los canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía.

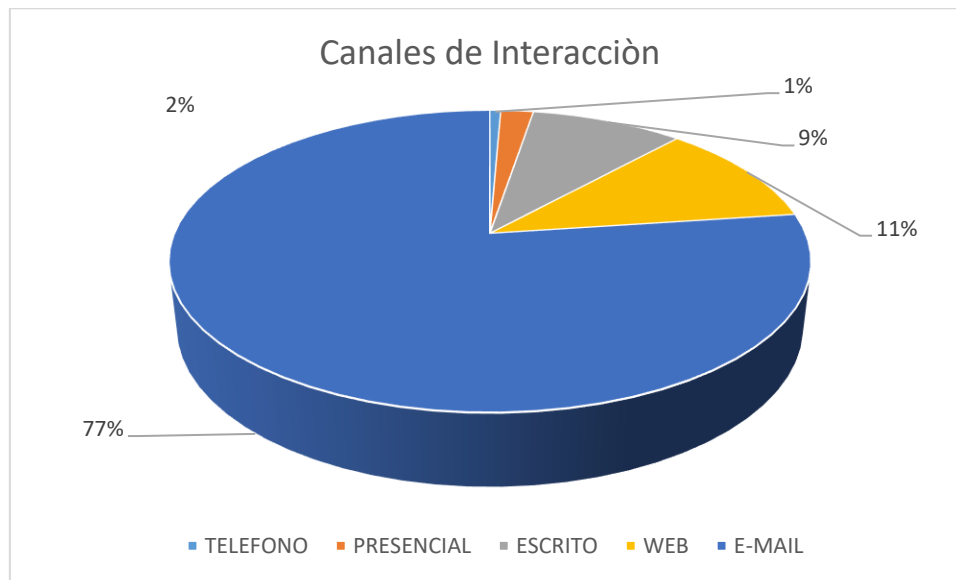
Durante el período reportado se tramitaron un total de 153 requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Finalmente, conforme los lineamientos de la Veeduría Distrital, para esta estadística se toman los requerimientos registrados por la empresa Metro de Bogotá, ya que las PQRSD recibidas por parte de otras entidades son reportadas por estos.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El total de canales de interacción para el mes de noviembre correspondió a un total de 153 peticiones, con lo que se denota una disminución en comparación al mes anterior del 28%, ya que en octubre el total fue de 181 requerimientos.

Gráfica No.1 Canales de interacción



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el canal e-mail, con un total de 118 peticiones, se evidenció una disminución del 2% con respecto al mes de octubre, en el cual se tramitaron 121 peticiones por esta modalidad.

Para este mes el canal web, con un total de 17 peticiones, ocurrió una disminución del 13% con respecto al mes pasado en el que se recibieron 15 solicitudes.

En cuanto al canal escrito, con un total de 14 peticiones, también se presentó una disminución del 26%, ya que para el mes anterior se realizaron de manera presencial 19 solicitudes.

El canal presencial, con un total de tres (3) peticiones, mostró un aumento del 86% con respecto al mes de septiembre, en el cual se tramitaron 22 peticiones.

En cuanto al canal telefónico se recibió una (1) llamada, igual que en el mes anterior. Para el canal de Redes sociales en noviembre no se recibieron peticiones.

Nota: En este numeral no se presentan las PQRSD recibidas por traslado de otras entidades, pues estas ingresaron por los canales propios administrados por dichas carteras.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La tipología más frecuente corresponde al derecho de petición de interés particular, con un total de 116 solicitudes. Con respecto al mes pasado se presentó una disminución del 1%, en el que se registraron 117 casos.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de acceso a la información, que en noviembre registró un total de 25 casos, que comparados con octubre presentaron una disminución del 53%, debido a que en ese mes se recibieron 53 solicitudes.

En tercer lugar, se encuentra la solicitud de derecho de petición de interés general, que en noviembre registró un total de 5 casos, que comparados con octubre presentaron una disminución del 67%, debido a que en ese mes se recibieron tres (3) solicitudes.

Se presentaron tres (3) reclamos durante el periodo analizado con una disminución del 1% con respecto al mes anterior, donde el total fueron dos (2).

Con respecto a las quejas se recibieron dos (2) este mes, que fueron asignadas a las áreas correspondientes para su respectiva respuesta. Con respecto al mes anterior se evidenció una disminución del 50%, ya que para octubre solo ingresaron cuatro (4) caso por esta tipología.

Con relación a las felicitaciones se recibió una (1), y sugerencias no se presentaron en los meses de septiembre, octubre y noviembre.

Para la tipología denuncias por actos de corrupción en noviembre se recibió una (1) solicitud, al igual que en el mes pasado. No se recibieron consultas para este mes.

Tabla No.1 Requerimientos por tipo

Requerimiento	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
Derecho de petición de interés particular	116	75,8%
Solicitud de acceso a la información	25	16,3%
Derecho de petición de interés general	5	3,3%
Reclamo	3	2,0%
Queja	2	1,3%
Felicitación	1	0,7%
Denuncia por actos de corrupción	1	0,7%
Total general	153	100,0%

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Es pertinente aclarar que los tipos de petición presentados corresponden a las PQRSD recibidas por la Entidad. Sin embargo, se evidencian tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de

respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas dadas a las peticiones, incluso las recibidas en el mes anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

En este numeral no se presentan los casos recibidos por traslados de otras entidades. La gestión realizada con estas peticiones se reflejará en el ítem traslados o respuestas.

4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para el periodo reportado se presentaron 19 traslados a otras entidades discriminados así:

- a) Acueducto - EAAB-ESP, un (1) requerimiento.
- b) IDU, dos (2) requerimientos.
- c) Secretaría de Gobierno, dos (2) requerimientos.
- d) CODENSA, un (1) requerimiento
- e) ERU- Empresa de Renovación, un (1) requerimiento.
- f) Secretaría de Integración Social, un (1) requerimiento.
- g) Transmilenio, un (1) requerimiento.
- h) Secretaría Movilidad, un (1) requerimiento.

Es importante mencionar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como solicitudes de periodos anteriores.

Gráfica No.2 Traslado por competencia



Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por su periodo de ingreso.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Subgerencia de Gestión Predial	32	54	86
Consortio Metro Línea 1	20	8	28
Gerencia Ejecutiva PLMB	11	13	24
Comunicación Externa	8	3	11
Gerencia Financiera	3	5	8
Gerencia de Riesgos	2	0	2
Comunicaciones	1	0	1
Atención al Ciudadano	1	0	1
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	1	7	8
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	0	4	4
Oficina de Asuntos Institucionales	0	1	1
Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	0	2	2
Gerencia Jurídica	0	2	2
Total general	79	99	178

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el periodo actual se cerraron 79 requerimientos, y en el periodo anterior, es decir octubre, 99, para un total de 178 casos. La dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos

fue la Subgerencia de Gestión Predial con un total de 34 nuevos requerimientos cerrados con respuesta definitiva, seguida del Consorcio Metro Línea 1 y la Gerencia Ejecutiva.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En este tema se presentaron un total de 242 solicitudes. En el siguiente cuadro se evidencian los subtemas más recurrentes relacionados con las solicitudes de la ciudadanía a la Entidad.

Tabla No. 3 Requerimientos por subtema

Subtema	Cantidad
Afectación por ejecución de obra	113
Estructuración técnica	64
Contratación	28
Gestión social y comunidades	18
Asuntos administrativos	12
Administración del talento humano	3
Temas ambientales	3
Estructuración financiera	1
Total general	242

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

El subtema más reiterado es afectación por ejecución de obra, con un total 113 solicitudes, seguido por estructuración técnica con 64 y contratación, con 28 solicitudes.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 270; al igual que en la Ley 134 de 1994 artículo 100 y la Ley 850 de 2003, en sus artículos 1, 3 y 4; en los cuales se señala expresamente: “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”. Para el mes de octubre no se resolvieron veedurías ciudadanas.

Tabla No. 4 Requerimientos por subtema

Estado petición final	Solucionado - Por respuesta definitiva
Subtema	(en blanco)
Etiquetas de fila	
Total general	

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la Entidad, discriminadas por la dependencia que emitió la respuesta, por cada de una de las solicitudes recibidas.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 5 Promedio días de respuesta

	Queja	Derecho de petición de interés general	Reclamo	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Total
Gerencia Financiera	15	0	0	13	10	13
Gerencia Ejecutiva PLMB	15	0	0	12	9	11
Oficina de Asuntos Institucionales	0	0	0	15	0	15
Comunicaciones	0	0	0	14	0	14
Atención al ciudadano	0	0	0	2	0	2
Gerencia de Riesgos	0	0	0	0	7	7
Comunicación Externa	0	0	0	10	8	10
Consortio Metro Línea 1	0	14	14	8	5	7
Gerencia Jurídica	0	0	0	14	0	14
Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	0	0	0	9	5	6
Subgerencia de Gestión Predial	0	15	0	13	9	12

Gerencia de Desarrollo Urbano Inmobiliario e Ingresos No Tarifarios	0	0	0	14	0	14
Gerencia de Ingeniería y Planeación de Proyectos Férreos	0	0	0	12	7	11
Total general	15	14	14	12	8	11

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de 11 días en la gestión de las peticiones, tal y como se evidencia en la tabla No. 5, evidenciando un cumplimiento en las respuestas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, esto como consecuencia de las alertas tempranas enviadas de manera diaria y semanal a las diferentes dependencias de la Entidad.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la solicitud.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

Tabla No. 6 Participación por localidad

Localidad	Total
(en blanco)	147
08 – Kennedy	4
07 – Bosa	1
10 – Engativá	1
Total general	153

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

De los requerimientos reportados por la ciudadanía, es decir 181 solicitudes, el 0.54% no reporta la localidad de los hechos.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la Entidad según el estrato del peticionario. Para este periodo se registraron 219 solicitudes.

El 95% de los requerimientos no mencionan el estrato donde fueron reportados los hechos o solicitudes correspondientes.

Tabla No. 6 estrato del requirente

Etiquetas de fila	Total
No indicaron estrato	134
3	11
2	4
4	2
5	1
1	1
Total general	153

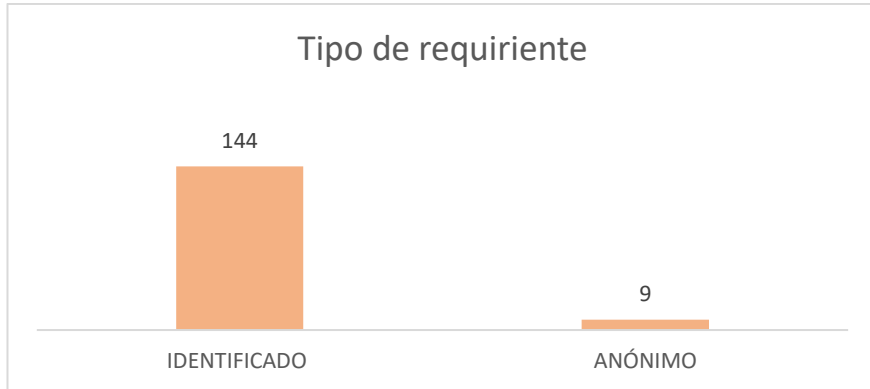
Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha.

(espacio en blanco)

Gráfica No. 3 tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En la participación por tipo de requirente para el mes trabajado se puede observar que 144 ciudadanos pertenecen a personas identificadas y nueve (9) a anónimas.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente.

(espacio en blanco)

Gráfica No. 4 calidad del requirente



La calidad del requirente continúa siendo la persona natural, con un mayor registro de 137 personas, que corresponde al 88.54%; seguido por las personas jurídicas siete (7), que corresponden al 4,58%; y en blanco nueve (9), que corresponden al 4.58 %. En esta oportunidad no reportaron establecimiento.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado se recibieron por traslado de otras entidades cuatro (4) requerimientos, los cuales se direccionaron a quien correspondía.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de diciembre de 2022) se evidencia que la Entidad tenía 87 peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto para tramitar la respuesta definitiva en términos de Ley.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el mes de noviembre se denota una disminución en las peticiones ciudadanas con respecto al mes anterior, con una diferencia de 28 casos menos. Se presume que la disminución de las peticiones puede estar asociada a la divulgación de información entregada por los medios de comunicación, reuniones con la comunidad, rendición de cuentas, entre otras.
2. Se logró identificar que gran mayoría de los ciudadanos no identifican el estrato socioeconómico y la localidad donde se encuentran ubicados. Se presume que esta situación se presenta por desconocimiento de dicha información y/o por su movimiento constante en ubicación de la comunidad.
3. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, nos permitimos concluir que para el mes de noviembre las peticiones ciudadanas continúan estando relacionadas con las diferentes temáticas sobre el proceso de adquisición predial, así como inquietudes generales sobre la construcción de la Primera y Segunda Línea del Metro de Bogotá, es sus características como proyección en su ejecución, infraestructura entre otras.
4. Es de aclarar que en este informe se presenta el total de peticiones registradas por la Entidad en el Sistema de Gestiones de Peticiones “Bogotá te escucha” en el periodo del mes de noviembre. Sin embargo, es importante mencionar que estas cifras pueden variar en el transcurso de la línea de tiempo del reporte de peticiones que maneja internamente la EMB.
5. Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la Empresa Metro Bogotá, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta.
6. Se continua con comunicación con cada uno de los enlaces para garantizar el cierre oportuno de las peticiones en el Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.

XIOMARA TORRADO BONILLA

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Empresa Metro de Bogotá

Proyectó y revisó: Adriana Correa, Profesional GC

